



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**SKRIPSI**

Oleh:

**DISA MULIA OKTARI**

**NIM: 11675202677**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : DISA MULIA OKTARI  
 NIM : 11675202677  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 JUDUL : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI  
 KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
 KECAMATAN MANDAU KABUPATEN  
 BENGKALIS

DISETUJUI OLEH  
 PEMBIMBING

**FitriaRamadhaniAgustiNst,S.IP,M.Si**  
 NIK. 130 717 057

MENGETAHUI

DEKAN

**Dr.Drs.H.Muh.SaidHM,M.Ag,MM**  
 NIP. 19620512 198903 1 003

KETUA PRODI

**Dr. Kamaruddin. S.Sos. M.Si**  
 NIP. 19790101 200710 1 003



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : DISA MULIA OKTARI  
 NIM : 11675202677  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 JUDUL : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI  
 KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
 KECAMATAN MANDAU KABUPATEN  
 BENGKALIS

HARI/TANGGAL : 23 April 2020

**PANITIA PENGUJI :**

**KETUA**

Dr. Kamaruddin, S.Sos. M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

**MENGETAHUI**

**PENGUJI I**

Mashuri, MA

NIP : 19770721 201411 1 002

**PENGUJI II**

Candra Jon Asmara, S.Sos. M.Si

NIK : 130 712 074



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

Oleh:

**DISA MULIA OKTARI**  
**NIM : 11675202677**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang proses pelayanan administrasi kependudukan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran . serta untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan subyek penelitian adalah UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Informan yang dipilih adalah yang mempunyai relevansi yang dibutuhkan penelitian yang terdiri dari Kepala UPT Disdukcapil, Staff pelaksana urusan administrasi kependudukan, staff pelaksana urusan pencatatan sipil, serta masyarakat sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan interview atau wawancara. Data dianalisis secara kualitatif deskriptif yang didukung oleh data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara umum belum maksimal sehingga masih perlu di optimalkan. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 7 (tujuh) aspek observasi penelitian yang meliputi: Persyaratan pelayanan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana atau Fasilitas dan Evaluasi Kinerja Pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan) yang belum memadai. Adapun faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan Pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis antara lain: Kurangnya Sumber Daya Aparatur/Pegawai, Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran dan Kurangnya Sarana dan Prasarana atau fasilitas.

**Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb. Al-hamdulillahirobbil 'alamin

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasullullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan Skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Kedua orang tua penulis Ayahanda Djanadar, Ibunda Misrawati serta seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.  
Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.  
Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.  
Ibu Prof. DR. Leny Nofianti, MS, M.Si, Ak.CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.  
Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos. M.Si selaku ketua Jurusan SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Bapak Dr. Jhon Aprizal, Ma selaku sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nasution, S.IP, M,Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan Skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.

10. Kepada rekan-rekan seperjuangan Siti Wulan Sari, Fadilla Aprilia dan Dewi Fitriana yang telah memberikan *support* kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini .

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan Skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari Skripsi ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, Februari 2020

Penulis,

**DISA MULIA OKTARI**  
**NIM: 11675202677**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Pelayanan Publik .....	15
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	15
2.1.2 Azas Pelayanan Publik .....	16
2.1.3 Standar Pelayanan Publik .....	17
2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan .....	20
2.1.5 Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	24
2.3 SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	25
2.4 Pandangan Islam .....	30
2.5 Penelitian Terdahulu .....	31
2.6 Defenisi Konsep .....	34
2.7 Konsep Operasional .....	35
2.8 Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	39

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Informan Penelitian .....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6 Teknik Analisis Data .....	42

## **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Mandau .....	43
4.1.1 Letak Geografis .....	43
4.1.2 Letak Demografis .....	43
4.2 Pemerintah Kecamatan Mandau .....	46
4.3 Ekonomi Kecamatan Mandau .....	46
4.4 Sarana dan Prasarana .....	47
4.4.1 Sarana Pendidikan .....	47
4.4.2 Sarana Peribadatan .....	48
4.4.3 Sarana Kesehatan .....	49
4.5 Fasilitas dan Infrastruktur .....	49
4.6 Visi dan Misi Kecamatan Mandau .....	50
4.6.1 Visi .....	50
4.6.2 Misi .....	50
4.7 Sejarah UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau .....	50
4.8 Struktur Organisasi .....	53
4.9 Tugas Pokok dan Fungsi UPT Disdukcapil .....	55
4.10 Visi dan Misi UPT Disdukcapil .....	57
4.10.1 Visi .....	57
4.10.2 Misi .....	57

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identitas Reponden .....	58
5.1.1 Jenis Kelamin .....	58
5.1.2 Umur Responden .....	59
5.1.3 Tingkat Pendidikan .....	59
5.1.4 Mata Pencarian Reponden .....	60
5.2 Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	61



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV PENUTUP

6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran .....	82

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



# **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

<b>DAFTAR TABEL</b>	
Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Bengkalis 2017-2018 ..... 6
Tabel 1.2	Jumlah Pegawai pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ..... 7
Tabel 1.3	Sarana dan Prasarana UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2018 ..... 8
Tabel 3.1	Key Informan ..... 40
Tabel 4.1	Klasifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Menurut Jenis Kelamin 2018 ..... 44
Tabel 4.2	Klasifikasi Penduduk berdasarkan Tingkat pendidikan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 2018 ..... 44
Tabel 4.3	Klasifikasi Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 2018 ..... 45
Tabel 4.4	Kelurahan dan Desa di Kecamatan Mandau ..... 46
Tabel 4.5	Sarana Pendidikan di Kecamatan Mandau pada Tahun 2018 ..... 48
Tabel 4.6	Jumlah Sarana Ibadah Menurut Desa/ Kelurahan Tahun 2018 ..... 48
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Informan ..... 58
Tabel 5.2	Tingkat Umur Informan ..... 59
Tabel 5.3	Tingkat Pendidikan Informan ..... 60
Tabel 5.4	Jenis Mata Pencaharian Informan ..... 60
Tabel 5.5	Standar Operasional Pelayanan Bagian Waktu Pelayanan UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ..... 72



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang paling besar di dunia. Sesuai dengan data Direktorat Jenderal Administrasi kependudukan (Dirjen Adminduk) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2019 adalah sebesar 266,91 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah.

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan, akan tetapi pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini terlihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

elayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan ( Mahmudi, 2015:219).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan dibidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat ( Muammar 2014 : 1).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat merasakan langsung bagaimana proses pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan tersebut. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Oleh karena itu tidak jarang pelayanan publik sering kali mendapatkan kritikan dari masyarakat. Dalam memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berpacu pada kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik (Veronika Eva 2019:3)

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Administrasi Kependudukan, 2008: 3).

Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Diantaranya adalah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, dan Surat tanah. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan kartu tanda penduduk.

Seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahannya sangat cepat, maka dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, akhirnya pemerintah melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, Kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Bertujuan Untuk :

1. Memberikan Keabsahan dan Kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan dalam pelaksanaan banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk.

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Seperti di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, banyak program-program pemerintah yang sudah dijalankan untuk membenahi kinerja pegawai seperti dengan mengeluarkan slogan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“pelayanan kami mudah dan tidak berbelit-belit” dan mengeluarkan SOP ( standar operasional prosedur) berguna untuk memperbaiki sistem yang lama, yang dianggap menyulitkan masyarakat. Tetapi masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai-pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dikarenakan proses administrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu.

Oleh karena itu di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sendiri masih banyak para penduduk yang belum tercatat legalitasnya keberadaan mereka di dalam sebuah negara, sehingga hal tersebut dapat menyulitkan pemerintah untuk mengetahui informasi, kondisi dan keadaan penduduk yang sesuai dengan keadaannya. Maka tidak salah jika di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih banyak masyarakat atau penduduk bahkan daerah yang tertinggal karena kurang mendapat perhatian dan pantauan langsung dari pemerintah Kabupaten Bengkalis itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, masih banyak permasalahan yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catan sipil. Salah satunya masih maraknya calo pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran, pelayanan pegawai yang lelet.

Adapun Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Bengkalis tahun 2017-2018

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Kabupaten Bengkalis 2017-2018**

No	Nama Kecamatan	Jumlah Warga (Orang)			
		2017		2018	
		Pria	Wanita	Pria	Wanita
1	Mandau	83.518	77.816	84.552	78.862
2	Siak Kecil	10.606	10.084	10.709	10.194
3	Bengkalis	40.606	40.015	41.067	40.511
4	Bukit Batu	10.140	10.116	10.259	10.247
5	Pinggir	33.449	32.073	33.960	32.598
6	Bandar Laksamana	17.171	15.568	6.999	6.637
7	Rupat Utara	7.527	7.061	7.618	7.152
8	Rupat	77.329	16.552	16.496	15.447
9	Bathin Solapan	43.974	40.903	44.616	42.044
10	Talang Muandau	12.436	11.444	11.237	10.245
11	Bantan	20.361	19.630	21.836	20.510
Jumlah/Total		357.117	281.262	289.349	274.447

**Sumber data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis 2017-2018**

Berdasarkan dari tabel diatas jumlah kependudukan Sebelas Kecamatan di Kabupaten Bengkalis dari tahun 2017 dan 2018 (Mandau, Siak kecil, Bengkalis, Bukit Batu, Pinggir, Bandar Laksamana, Rupat, Rupat Utara, Bathin Solopan, Talang Muandau, Bantan) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis mengalami peningkatan penduduk dimana jumlah Laki-laki pada tahun 2017 yaitu 83.518 jiwa. dan Wanita 77.816 jiwa. dan tahun 2018 jumlah Laki-laki 84.552 jiwa. dan jumlah wanita 78.862 jiwa. dari Sebelas Kecamatan Kabupaten Bengkalis, Jumlah Penduduk di Kecamatan mandau Kabupaten Bengkalis ini cukup padat dan kepadatan penduduk ini juga Mempengaruhi Pelayanan publik karena kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih rendah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pegawai pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**  
**Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala UPTD	1
2	Kasubag TU	1
3	Kepala Bidang	3
4	Pegawai	24
<b>Jumlah</b>		<b>29</b>

*Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau 2018*

Dari Tabel 1.2 diatas terlihat bahwa jumlah pegawai di Disdukcapil Kecamatan mandau Kabupaten Bengkalis berjumlah 29 orang dan hal ini menjadi masalah dikarenakan pengurusan dokumen kependudukan yang ada dilingkungan pemerintahan Kecamatan mandau sangat banyak dengan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan 163.414 orang jadi dengan jumlah pegawai hanya 29 orang membuat pengurusan administrasi kependudukan lambat.

Dilihat dari Sarana dan Prasarana pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.3**  
**Sarana dan Prasarana UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**  
**Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2018**

No	Nama Barang	Quantitas
1	Perlengkapan Kantor	
	a. Komputer	10 unit
	b. Notebook/Laptop	5 unit
	c. Printer	5 unit
	d. Scanner	2 unit
	e. Stabilizer/UPS	8 unit
	f. Lemari	3 buah
	g. Filling Cabinet	5 buah
	h. White Board	5 buah
	i. Ac	2 unit
	j. Mesin Tik Manual	2 buah
	k. Alat Perekam iris mata	2 unit
2	Alat-alat Studio	
	a. Camera	2 unit
	b. Handycamp	2 unit
	c. Proyektor	2 unit
	d. Wireless	1 unit
3	Mebeulair	
	a. Meja Kerja	27 buah
	b. Meja Komputer	20 buah
	c. Kursi Kerja	27 buah
	d. Sofa/size	2 buah
	e. Rak buku	2 buah
4	Kendaraan Dinas Roda Empat	3 unit
5	Pemeliharaan Gedung	
	a. Meja Bar	1 unit
	b. Partisi	1 unit
	c. Canopy	1 unit
	d. Pemeliharaan Gedung	1 unit

Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau 2018

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat dilihat bahwa jumlah penduduk yang mengajukan pembuatan administrasi Kependudukan seperti Kartu tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dapat dikatakan sangat banyak sehingga membutuhkan Sarana dan Prasarana pendukung yang memadai. Akan tetapi Sarana dan Prasarana yang disiapkan oleh pemerintah tidak memadai dengan jumlah penduduk yang sangat banyak.

Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan kepastian penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masyarakat masih ada yang belum memiliki seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban setiap warga negaranya. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena ketiganya menjamin keberadaan, identitas, dan hak sipil lainnya. Pelayanan seperti ini tentu sangatlah penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah suatu lembaga resmi pemerintah Kabupaten Bengkalis di tingkat Kecamatan yang menangani peristiwa kependudukan dan peristiwa penting bertugas untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Adapun jumlah masyarakat yang Belum Terdaftar dan Sudah Terdaftar Administrasi Kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Masyarakat yang Mengurus Kartu**  
**Penduduk di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2017-2019**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Penduduk Yang Mengurus			Jumlah Penduduk yang Belum Selesai			Jumlah Penduduk yang Sudah Selesai		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
1	Pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP)	366	40.500	7.685	249	38.500	1.500	117	2000	6.185
2	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	147	300	500	105	200	50	42	00	350
	Pembuatan Akta Kelahiran	13.623	13.846	5.774	10.353	13.105	3.500	3.270	741	2.274
	Jumlah/ Total	14.136	54.646	13.959	10.707	51.805	5.150	3.429	2.841	8.809

**Sumber data : UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau 2017-2019**

Berdasarkan tabel diatas 1.3 dapat diketahui jumlah pengurusan Administrasi Kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 sampai 2019 Masih Terjadinya Keterlambatan penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rendahnya pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : Prosedur yang berbelit-belit, jangka waktu penyelesaiannya lama, sikap petugas yang kurang responsif. Persyaratan yang tidak transparan. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Seperti tingkat kemudahan layanan khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah masih sangat rendah, salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Faktor apa saja menjadi penghambat pelayanan administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Perumusan Masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam peneliti ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan di jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

2. Bagi Intansi

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Untuk menambah bahan referensi atau salah satu sumber informasi bagi peneliti berikutnya yang membahas kembali masalah yang sama di masa yang akan datang.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini Menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan Sistematika Penelitian

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang defenisi konsep, teori-teori yang berhubungan dengan pemecahan masalah penelitian, referensi yang bersumber dari buku riview, jurnal publikasi yang relavan dengan masalah yang diteliti, beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang peneliti bahas, serta pandangan secara islam, defenisi konsep, kerangka pemikiran dan konsep operasional.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini digunakan untuk menguraikan lokasi penelitian, jenis penelitian, data populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data dan diakhiri dengan analisa data.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Bab ini menguraikan dan tentang sejarah objek penelitian, aktivitas objek struktur organisasi objek penelitian

### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan terhadap hasil penelitian



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis mencoba merangkum pembahasan pada bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan kemudian mencoba memberikan saran yang kiranya bermanfaat.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Pelayanan Publik

#### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan dibidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Muammar 2014:1). Setiap manusia membutuhkan pelayanan, dengan adanya dunia pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berperan aktif sebagai aspek pembangunan yang dapat diandalkan.

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut kemenpan No 63 tahun 2003 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 2.1.2 Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan. Asas Pelayanan umum menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Dengan adanya suatu pelayanan umum oleh pemerintah daerah merupakan suatu upaya menunjukkan eksistensi kemampuan perintah daerah dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi berbagai kepentingan masyarakat di daerahnya. Pelayanan umum yang berkualitas dapat pula dilihat dari karakteritik para pegawai yang tercermin dalam kecermatan, keadilan, keprakarsaan, kebijaksanaan, kegairahan dan kemampuan dalam pengendalian perasaan yang selalu dipengaruhi oleh sikap yang menunjukkan peran aktif, rasa kepedulian, sikap terhadap tugas, loyalitas, disiplin diri dan tanggungjawabnya terhadap tugasnya (Frinaldi, 2014:184).

#### 2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaran pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut UU No 25 tahun 2009 Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

1. Persyaratan

informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

#### 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Satu indikator yang setiap kali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata carayang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

#### 3. Jangka Waktu Layanan

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat” Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

#### 4. Biaya/Tarif Ketidak jelasan informasi

Biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna setiap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

#### 5. Produk Pelayanan

Apa guna aneka layanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia. Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan.

#### 6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Apa



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadinya bila pengguna saling berebut tempat antre, Untuk situasi ini, tentu saja sarana antre menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan memberikan nomor antrean pada pengguna layanan yang datang terlebih dahulu. Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan.

7. Evaluasi Kinerja Pelayanan (umpan balik dari pengguna layanan) Apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.

#### 1.4 Jenis-Jenis Pelayanan

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

#### 1. Pelayanan administrasi

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Dokumen- dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikasi Kepemilikan/ Penguasaan tanah, dan Paspor.

#### 2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

#### 3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan dari survei awal peneliti, adapun bentuk pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan di UPT Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Surat Keterangan Pindah
4. Akta Kelahiran
5. Surat keterangan kematian
6. Surat keterangan perkawinan
7. Surat Keterangan Perceraian
8. Surat keterangan pengakuan anak

#### 2.1.5 Prinsip Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola, pemyeleggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Adapun prinsip Pelayanan dapat dikatakan memuaskan jika dapat memenuhi harapan penerima layanan. pelayanan tersebut dapat diukur dengan melihat terpenuhi atau tidaknya sepuluh prinsip pelayanan umum berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang terdiri dari :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kedisiplinan, yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, dan toilet.

Selama ini masalah mendasar dalam pelayanan administrasi adalah buruknya birokrasi dimana pelayanan baru bisa berjalan cepat dan baik jika ada uang untuk melicinkan urusan. Sebagai bentuk kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam mencermati perubahan lingkungan (aspirasi masyarakat dan kemajuan teknologi) dimana aspirasi tersebut kemudian direfleksikan kedalam program dan kegiatan pelayanan nyata serta berpihak kepada masyarakat.

## 2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada dalam atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Didalam Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bertujuan agar dilakukan penataan penyelenggaraan dan penertiban dokumen kependudukan secara terpadu, terarah, terkoordinasi dan berkesinambungan karena penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang cukup potensial untuk mendukung penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan yang optimal, maka perlu peraturan lebih lanjut terhadap Administrasi Kependudukan di bentuklah peraturan pemerintah. Nomor 37 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 26 tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan. Sehingga dapat dilihat di dalam pelaksanaannya otonomi daerah dan desentralisasi juga bukan hanya masalah politik, ekonomi, pembangunan, dan kemasyarakatan, melainkan masalah administrasi kependudukan.

### 3.3 SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menyatakan SOP (*Standar Operating Procedure*) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa dilakukan SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dan kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi berdasarkan (Permendagri. 2008)

SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan. SOP menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. SOP juga menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Dalam rangka peningkatan pelayanan dan Kinerja penyelenggaraan urusan administrasi berikut adalah proses prosedur pembuatan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, diantaranya sebagai berikut :

1. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - a. Pemohon datang ke UPT Dinas Kependudukan dan catatan sipil dengan membawa persyaratan untuk mendapatkan KTP.
  - b. Petugas pendaftaran memeriksa berkas pemohon sesuai dengan kebutuhan pemohon, kemudian dicatat/ diagendakan dan pemohon dipersilahkan ke ruang operator untuk dilakukan perekaman KTP.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Operator Ktp melakukan perekaman data pemohon kemudian pemohon dipersilahkan menunggu di ruang tunggu untuk mendapatkan surat keterangan sudah melakukan perekaman.
- d. Petugas pendaftaran mencetak surat keterangan kemudian dinaikan ke kasi identitas penduduk untuk diperiksa dan diparaf.
- e. Surat keterangan diperiksa dan diparaf kasi identitas penduduk kemudian dinaikan ke kabid pelayanan pendaftaran penduduk untuk diparaf.
- f. Surat keterangan diparaf Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk kemudian dinaikkan ke Kepala UPTD untuk ditandatangani.
- g. Surat keterangan distempel UPTD dan diagendakan kemudian diserahkan kepada pemohon.
- h. Untuk mendapatkan KTP yang asli di mohon kepada pemohon untuk datang kembali ke UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan membawa surat keterangan yang asli. Waktu pembuatan KTP memakan waktu 7 hari.

**Pembuatan Kartu Keluarga (KK)**

- a. Pemohon mengambil Nomor Antrian untuk Pendaftaran Penduduk
- b. Pemohon melampirkan berkas-berkas yang telah ditentukan, seperti:
  - Surat Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing.
  - Foto copy Kutipan Akta Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Surat keterangan pindah/ Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- c. Pemohon melampirkan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri Karena pindah
  - d. Operator menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan KK baru.
  - e. Operator mengentry permohonan KK baru di dalam Data Base SIAK.
  - f. Operator mencetak *draft* Kartu Keluarga yang sudah siap cetak dan ditunjukkan kepada pemohon untuk di periksa/ diteliti, bila sudah betul *draft* tersebut di tandatangan oleh pemohon.
  - g. Operator memberikan bukti pembuatan KK baru kepada pemohon untuk pengambilan KK.
  - h. Kasi menerima *draft* dan berkas kelengkapan pembuatan KK baru untuk diperiksa jika salah dikembalikan ke Operator.
  - i. Operator mencetak permohonan KK baru yang sudah benar.
  - j. Kasi menerima hasil cetakan Kartu Keluarga yang sudah benar
  - k. Kabid memaraf kartu keluargayang sudah siap di tanda tanganoleh Kepala Dinas.
  - l. Kepala UPTD menandatangani KK baru.
  - m. Operator menerima KK yang sudah di tanda tangani oleh Kepala Dinas untuk di cap dan dipisah berdasarkan Kecamatan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- n. Pemohon menerima KK setelah 14 hari.

#### Pembuatan Akta Kelahiran

- a. Pemohon mendaftar di loket pendaftaran.
- b. Pemohon mengisi formulir pendaftaran yang sudah disediakan.
- c. Petugas memeriksa berkas persyaratan yang di serahkan palapor.
- d. Petugas memberikan resi pengambilan berdasarkan nomor pendaftaran kepada Pemohon.
- e. Petugas mengentry data dari berkas yang sudah di isi Pemohon dan mengeluarkan *draft* kutipan akta kelahiran untuk di serahkan pada bagian verifikator.
- f. Verifikator memeriksa *draft* kutipan akta kelahiran dan buku register akta kelahiran.
- g. Petugas mencetak ke dalam blangko kutipan akta kelahiran apabila *draft* sudah disahkan atau acc.
- h. Kepala UPTD menandatangani kutipan akta kelahiran beserta buku registernya.
- i. Petugas memberikan kutipan akta kelahiran kepada Pemohon setelah kutipan di cap oleh Dinas.
- j. Pemohon menerima akta kelahiran setelah 14 hari.

Dari hasil pengamatan di lokasi penelitian ternyata tidak sesuai dengan prosedur, dan dari segi waktu dianggap lama dalam pengurusannya dari waktu yang telah ditetapkan. Karena adanya prosedur yang berbelit-belit sehingga membuat proses penyelesaiannya memakan waktu yang lama. Oleh karena itu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih banyak pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran yang tidak tepat waktu.

## 2.4 Pandangan Islam

Dalam konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Dan untuk itu dalam islam juga mempunyai prinsip-prinsip yang harus dimiliki oleh setiap muslim ketika bekerja dan dalam penelitian ini dalam bekerja melayani masyarakat, diantaranya sebagai berikut :

- a. Niat bekerja adalah untuk beribadah kepada allah

Dengan adanya niat yang baik dan niat yang mulia karena allah semata, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ketika melayani akan mendapatkan hasil yang maksimal, karena setiap mengawali pekerjaan harus dimulai dengan niat karena allah semata agar pelayanan yang dilakukan lebih baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Dalil yang menunjukkan hal tersebut adalah dalam Surah Az-Zarizat ayat 56 yang berbunyi :

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya : Kami tidak menciptakan jin dan manusia kecuali kami perintahkan mereka untuk beribadah, yaitu merendah, tunduk dan menyerahkan diri kepada Allah SWT.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Kedisiplinan bekerja**

Dengan adanya disiplin dalam bekerja mendapatkan kedudukan yang sangat mulia dan mendapatkan penghormatan, Allah SWT berulang kali menyebutkan ketaatan kepada pemimpin atau pemerintah yang sah merupakan kaidah yang harus dipatuhi. Salah satu dalam al-quran Annisa ayat 59, Allah SWT berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

**2.5 Penelitian Terdahulu**

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Koko Mulyanto, Abdul Kadir dan Isnaini (2017)** yang berjudul **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi** menyatakan bahwa masih ada kendala dalam jangka waktu, produk layanan, dan penanganan pengaduan. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan permenpan dan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dalam hal sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana dan jumlah pelaksana. Diliihat dari pelayanan pendaftaran penduduk pada dinas Kependudukan dan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dalam hal persyaratan, prosedur, dan biaya/tarif sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Irma Suryani dan Jamaluddin (2016)** yang berjudul **Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa** menyatakan bahwa masih banyak warga masyarakat yang akan mengurus dokumen atau akte catatan sipil tidak dapat terlayani dengan baik karena jarak tempuh yang jauh, sehingga banyak diantara mereka akhirnya menggunakan jasa calo (penyedia jasa) untuk pengurusannya, yang berakibat biaya (cost) pelayanan semakin membengkak dan sering kali penyelesaiannya tidak tepat waktu. Dilihat dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan dan kewajiban menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Ahmad Kevin Maulana dan Endang Larasati (2016)** yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Klari Kabupaten Karawang** menyatakan bahwa tidak adanya pendingin ruangan baik kipas maupun ac yang mempengaruhi kenyamanan masyarakat, kurangnya fasilitas fisik seperti bangku di sekitar loket dan ruang tunggu serta sikap kurang disiplin beberapa pegawai kecamatan. Secara keseluruhan pelayanan publik di Kecamatan klari dinilai sudah baik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan. Dilihat dari kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan sepuluh indikator dari lima dimensi yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Chindra Saputra dan Effiyaldi (2017) Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Desa Kota Karang** menyatakan bahwa administrasi kependudukan desa Kota Karang tidak adanya sistem untuk mengelola data kependudukan yang memiliki satu database yang saling terintegrasi serta pelaporan yang lamban. Dilihat dari perancangan sistem informasi administrasi yang mengolah data penduduk yang terintegrasi langsung untuk pembuatan surat-surat keterangan serta pelaporan yang tersistem.
5. Berdasarkan hasil penelitian dilakukan oleh **Fahmi Fahrullah, Erwin Resmawan dan Iman Surya (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak dalam Kecamatan Loa Janan Ilir** menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir dimana dalam proses pemberian layanan ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan dimensi Tangible (Bukti Fisik), Realiabale (Kehandalan), dan Responsiviness (Ketanggapan), yang antara lain

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih terbatasnya penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan serta minimnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Sedangkan dalam dimensi Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) telah berjalan lancar dan dilaksanakan dengan baik.

## 2.6 Defenisi Konsep

Guna mendapatkan persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penulisan ini serta menghindari kesalahan penafsiran maka penulis ini merasa perlu mengemukakan konsep dan memberikan penjelasan tentang indikator-indikatornya:

1. Pelayanan Publik adalah Menurut kemenpan No 63 tahun 2003 suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, didaerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang secara relative mandiri, yang hidup bersama-sama cukup lama, yang mendiami suatu wilayah tertentu, memiliki kebudayaan yang sama dan melakukan sebagian besar kegiatan dalam kelompok manusia tersebut.
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

4. Standar Pelayanan adalah Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut UU No 25 tahun 2009 Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan

## 2.7 Konsep Operasional

SUMBER	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik	1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi</li> <li>b. Tidak mempersulit masyarakat</li> </ol>
	2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rangkaian proses atau tata kerja yang Disusun secara jelas dan terang terpublikasi</li> </ol>
	3. Jangka Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepastian waktu yang diberikan suatu instansi atau lembaga pemerintahan</li> </ol>
	4. Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketentuan biaya yang harus jelas dan dipublikasikan</li> </ol>
	5. Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Produk yang ditawarkan dan dipublikasikan oleh pemerintah.</li> </ol>
	6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.</li> </ol>
	7. Evaluasi Kinerja pelaksana (Umpan Balik Dari Pengguna layanan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Suatu metode dan proses Penilaian dari pengguna layanan.</li> </ol>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

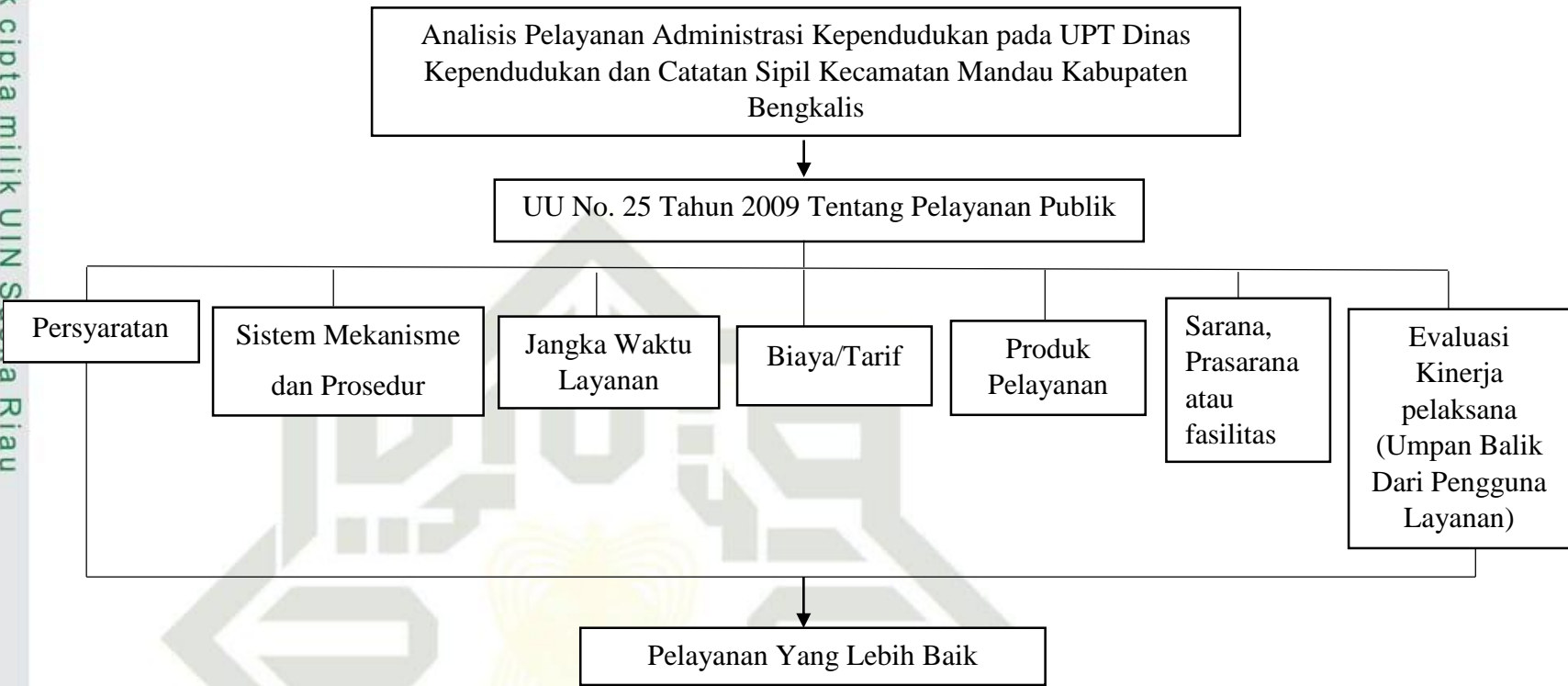
## 2.8 Kerangka Pemikiran

Ummah sekaran dalam sugiono (2007:65) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variabel penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengelolaan statistika. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsi mengenai Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam memperoleh data yang berguna untuk menyusun penelitian ini penulis melakukan penelitian pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Alasan pemilihan lokasi tersebut ialah: UPT Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis memegang peranan penting dalam pelayanan administrasi Kependudukan terhadap masyarakat. Dan adanya kemudahan dan ketersediaan data UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang dapat mendukung kelancaran penulisan. Adapun waktu pelaksanaan penelitian pada tanggal 12 September 2019 – Selesai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiono (2003:11) Jenis penelitian digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui Variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain .

Menurut Prasetyo Irawan (2004:84-87) Data adalah unsur penting dalam penelitian, berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya, relevan dan lengkap, adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber atau informan yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti. Data ini adalah hasil wawancara penulis dengan narasumber yaitu, Kepala Disdukcapil, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pegawai Staf dan Masyarakat yang dianggap turut berperan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah jadi dan diperoleh dari-instansi yang terkait dalam penelitian, Dokumentasi, jumlah penduduk, luas wilayah. Data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya berupa catatan-catatan dan laporan tentang :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Gambaran Umum UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
- Sarana dan prasarana UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
- Struktur Organisasi UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
- Fungsi dan Tugas Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Adapun *key Informan* dalam penelitian ini adalah Kepala UPTD 1 orang, staff pelaksana urusan administrasi kependudukan 1 orang, staf pelaksana urusan pencatatan sipil 1 orang, dan masyarakat 10 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.1 Key Informan**

No	Key Informan	Jumlah
1	Kepala UPTD	1
2	Staff pelaksana urusan administrasi kependudukan	1
3	Staff pelaksana urusan pencatatan sipil	1
4	Masyarakat	10
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>

**Sumber: Data Olahan**

Untuk Menambah informasi mengenai Standar Pelayanan di Administrasi Kependudukan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis maka peneliti memakai teknik Purposive sampling yaitu sebuah teknik dimana peneliti menentukan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Metode Penelitian ini yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

Teknik pengumpulan data primer diperoleh dari :

1. Observasi, pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian serta mencatat kedalam catatan penelitian.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden yang telah disusun tertulis.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses penyusunan agar dapat ditafsirkan sesuai dengan jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini, maka untuk pengelolaan

dan penulis akan menggunakan analisa Deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan :

#### 1. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data adalah bentuk analisis yang dilakukan dengan cara merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada permasalahan yang penting. Dicari tema dan polanya. Adanya proses reduksi ini diharapkan dapat menjadikan data yang lebih tajam dan jelas, sehingga memudahkan tahapan analisis data selanjutnya.

#### 2. Penyajian data ( *data display*)

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi sehingga mudah dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel dan grafik.

#### 3. Penarikan Kesimpulan ( *Conclusion Drawing*)

Pada penarikan kesimpulan, peneliti dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang di kumpulkan, setelah data disajikan. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lainnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum Kecamatan Mandau

##### 4.1.1 Letak Geografis

Kecamatan Mandau yang ibu kotanya Duri merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis yang berada di Pulau Sumatra yang memiliki batas-batas wilayah :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu dan Kota Dumai
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
3. Sebelah barat berbatasan dengan Rokan Hulu
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Sedangkan letak wilayahnya adalah : 0°56'12 Lintang Utara s/d 1°28'17 Lintang Utara, 100°56'10 Bujur Timur s/d 101°43'26 Bujur Timur.

Kecamatan Mandau disebut juga dengan Bengkalis daratan, dikarenakan letak kecamatan Mandau yang berada diantara Kabupaten lain yang ada di provinsi Riau sedangkan bengkalis sendiri berupa sebuah pulau yang berada diantara Kabupaten/Madya di Riau dan selat Malaka. Luas Kecamatan Mandau 937,47 km<sup>2</sup> dengan suhu maksimum 34°C dan suhu minimum 25°C.

##### 4.1.2 Letak Demografis

Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terdiri dari berbagai etnis, suku, agama, budaya dan social kemasyarakatan. Penduduk adalah salah satu factor penting dalam suatu wilayah. Oleh karena itu dalam proses, penduduk merupakan modal dasar bagi pembangunan suatu bangsa. Dengan



demikian tingkat perkembangan penduduk sangat penting untuk diketahui dalam menentukan langkah pembangunan. Jumlah penduduk Kecamatan Mandau adalah 163.414 Jiwa. Untuk lebih jelas klasifikasi jumlah penduduk Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berdasarkan jenis kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Mata Pencaharian dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

**Tabel 4.1**  
**Klasifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Menurut Jenis Kelamin 2018**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	84.552 Jiwa
2	Perempuan	78.862 Jiwa
<b>TOTAL</b>		163.414 Jiwa

*Sumber data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis 2018*

**Tabel 4.2**  
**Klasifikasi Penduduk berdasarkan Tingkat pendidikan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 2018**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	5.872
2	SMP	7.500
3	SMA	7.521
4	SMK	3.540
5	Sarjana Diploma	329
6	Sarjana (S1)	823
7	Sarjana (S2)	23
8	Sarjana (S3)	15
<b>TOTAL</b>		25.623

*Sumber data : UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau 2018*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.3**  
**Klasifikasi Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 2018**

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	PNS/Honorer	200
2	TNI/Polri	50
3	Guru	400
4	Pensiunan TNI/Polri/PNS	10
5	Wiraswasta	2.500
6	Petani	764
7	Nelayan	2
8	Pedagang	50
9	Perternakan	15
10	Buruh	4000
<b>TOTAL</b>		<b>7.989</b>

*Sumber data : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis 2018*

Secara keseluruhan Kecamatan Mandau Terdiri dari lima belas desa/kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi desa/kelurahan denetif, adapun dari seluruh desa/kelurahan tersebut terdiri dari enam desa dan sembilan kelurahan. kecamatan Mandau terdiri dari 721 Rukun Tetangga (RT) dan 158 Rukun Warga (RW) yang memiliki jumlah RT terbanyak adalah kelurahan Air Jamban sebanyak 115 RT dan Kelurahan Talang Mandi sebanyak 68 RT.

Kecamatan Mandau terdiri dari 9 Kelurahan dan 6 Desa, dengan jumlah penduduk yang bervariasi disetiap Kelurahan dan Desa nya, perbedaan jumlah penduduk antara satu kelurahan dan kelurahan yang lainnya sangatlah signifikan, bahkan terdapat jumlah penduduk pada suatu desa yang jumlahnya melebihi jumlah penduduk pada kelurahan, yang tentunya ini dapat menjadi perhatian serius terutama dalam pengelolaan administrasi pada umumnya dan administrasi kependudukan pada khususnya, terbukti dengan banyaknya urusan administrasi

yang tidak terselesaikan disetiap tahunnya (lihat table), jumlah penduduk di setiap Kelurahan dan Desa dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Kelurahan dan Desa di Kecamatan Mandau**

No.	Kelurahan / Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1.	Kelurahan Air Jamban	46.662	12.122
2.	Kelurahan Babussalam	17.406	4.549
3.	Kelurahan Batang Serosa	3.361	850
4.	Kelurahan Balik Alam	10.813	3.009
5.	Kelurahan Duri Barat	17.271	4.493
6.	Kelurahan Duri Timur	9.727	2.573
7.	Kelurahan Gajah Sakti	14.576	3.774
8.	Kelurahan Talang Mandi	21.659	5.622
9.	Kelurahan Pematang Pudu	27.913	6.955
10.	Desa Balai Makam	10.562	2.688
11.	Desa Harapan Baru	5.893	1.674
12.	Desa Petani	7.461	2.082
13.	Desa Sebangar	10.061	2.338
14.	Desa Kesumbo Ampai	4.014	1.090
15.	Desa Bumbung	6.497	1.658
<b>JUMLAH</b>		<b>275.772</b>	<b>71.835</b>

#### 4.2 Pemerintahan Kecamatan Mandau

Secara keseluruhan Kecamatan Mandau terdiri dari lima belas desa/kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi desa/ kelurahan defenitif. Adapun dari seluruh desa/kelurahan tersebut terdiri dari enam desa yaitu: desa Harapan Baru, Sebangar, Balai Makam, Petani, Kesumbo Ampai, Bumbung dan sembilan kelurahan, yaitu kelurahan, Talang Mandi, Gajah Sakti.

#### 4.3 Ekonomi Kecamatan Mandau

Berdasarkan data dari UPTD Dinas Perindustrian dan Perdagangan tercatat sebanyak 2 perusahaan besar yang terletak di desa Bumbung dan Kesumbo Ampai. Sementara industri Sedang ada 4 unit, industri kecil 92 unit, dan industri mikro tercatat sebanyak 212 unit. Dibidang perdagangan tercatat 15 buah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

swalayan/supermarket/ toserba/mini market, 2359 buah toko/ warung kelenteng. Bangunan pasar permanen/ semi permanen ada 7 buah dan pasar tanpa bangunan permanen sebanyak 6 buah. Sedangkan jumlah restoran/ rumah makan tercatat sebanyak 202, warung / kedai makan minum sebanyak 1769 buah, 5 buah penginapan (losmen/ wisma/ motel) dan 7 hotel melati/ berbintang. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Kecamatan Mandau tercatat sebanyak 61 Koperasi Unit Desa dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang, 47 yang terdiri dari 8 KUD dan 53 koperasi non KUD di Kecamatan Mandau. Jumlah anggota koperasi tercatat sebanyak 229 anggota KUD dan 1731 anggota koperasi non KUD. dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang.

#### 4.4 Sarana dan Prasarana

Kecamatan Mandau Memiliki sarana dan prasarana lengkap yang dapat mendukung pemekaran di Kecamatan Mandau. Mulai dari sarana pendidikan, sarana peribadatan, sarana kesehatan, hingga perhubungan

##### 4.4.1 Sarana Pendidikan

Jumlah fasilitas pendidikan di Kecamatan Mandau relative banyak dan cukup merata di seluruh desa. Fasilitas pendidikan sebesar 222 unit, dengan rincian 67 unit TK, 103 unit Sekolah Dasar, 29 unit SMP, 117 unit SMA, dan 7 unit SMK. Hampir seluruh desa memiliki Sekolah Dasar sebagai pendidikan dasar bagi masyarakat. Berikut sarana pendidikan dijelaskan dalam tabel 4.5

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.5**  
**Sarana Pendidikan di Kecamatan Mandau pada Tahun 2018**

No	Sarana dan Prasarana	Negeri	Swasta	Jumlah
1	Taman Kanak-kanak	-	67	67
2	Sekolah Dasar	85	18	103
3	Sekolah Menengah Pertama	17	12	29
4	Sekolah Menengah Atas	9	8	17
5	Sekolah Menengah Jurusan	3	4	7
6	Madrasah Ibtidaiyah	-	16	16
7	Madrasah Tsanaliyah	-	14	14
8	Madrasah Aliyah	-	8	8
9	SLB	-	2	2
10	MDA	-	815	815
11	Pondok Pesantren	-	43	43

Sumber data : UPTD Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kecamatan Mandau Tahun 2018

#### 4.4.2 Sarana Peribadatan

Sarana peribadatan merupakan salah satu sub indikator dalam persyaratan pemekaran suatu kecamatan. Pentingnya sarana peribadatan karena agama merupakan fondasi dasar bagi kehidupan manusia dalam berkehidupan sehari-hari. Baik ataupun buruknya perilaku seseorang ditentukan dari ketaatannya beribadah ataupun akhlakunya. Di Kecamatan Mandau mayoritas penduduknya beragama Islam. Sarana peribadatan di Kecamatan Mandau dapat dilihat dalam tabel 4.6

**Tabel 4.6**  
**Jumlah Sarana Ibadah Menurut Desa/ Kelurahan Tahun 2018**

No	Sarana Peribadatan	Jumlah
1	Masjid	221
2	Mushalla	215
3	Gereja	101
4	Wihara	2
5	Pura	-

Sumber : Kancab Departemen Agama Kecamatan Mandau 2018

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.4.3 Sarana Kesehatan

Penting sarana kesehatan untuk menjamin kesehatan setiap masyarakat. Sampai saat ini seperti yang masih terdata di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau sarana kesehatan yang dimiliki yaitu rumah sakit 3 unit, Puskesmas 5 unit, RS bersalin 16 unit, praktek dokter 43 unit, praktek bidan 65 unit, balai pengobatan 25 unit dan apotik 18 unit. Sedangkan tenaga kesehatan yang dimiliki oleh Kecamatan Mandau yakni dokter umum 54 Orang, dokter gigi 24 orang, dokter spesialis 8 orang, bidan 79 orang dan apoteker 20 orang.

#### 4.5 Fasilitas dan Infrastruktur

Di Jalan Sudirman terdapat pasar simpang padang yang bersambung dengan pasar sartika. Di jalan ini juga berdiri sebuah pusat perbelanjaan menengah yang sudah aktif sejak tahun 2008 dan Mandau City. Selain itu terdapat kantor pos dan kantor kecamatan yang dilengkapi dengan gedung pertemuan Bathin Batuah, Puskesmas, restoran, dan beberapa toko buku. Jalan ini merupakan pusat aktivitas ekonomi kota Duri. Menjelang Kantor Camat, juga ada sebuah tempat pengisian bahan bakar umum. Jalan Hang Tuah mulai berkembang pada awal tahun 2000 dengan berdirinya secara hampir bersamaan ratusan rumah toko. Jalan ini juga telah diperlebar menjadi 4 jalur dengan pembatas jalan di tengahnya dan menjadi pusat aktivitas ekonomi baru. Bank, kantor Telkom, PLN, rumah sakit, dan masjid juga berada di jalan ini. Dua hotel berbintang dua terdapat di jalan ini. Saat ini, di daerah Balairaja, PT CPI sedang membangun sebuah gedung serbaguna, yakni Gedung Serbaguna Mandau, yang nantinya akan menggantikan gedung Bathin



Batuah sebagai tempat konferensi dan berbagai pertemuan formal di Kecamatan Mandau/Pinggir.

#### **4.6 Visi dan Misi Kecamatan Mandau**

##### **4.6.1 Visi**

Mewujudkan pelayanan publik yang prima serta Ketertiban dan Kenyamanan, dan meningkatkan Mutu Pembangunan dalam Keterampilan, Kesejahteraan Menuju Kabupaten Bengkalis 2015-2019.

##### **4.6.2 Misi**

Misi kecamatan Mandau yaitu :

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat
2. Menciptakan Ketertiban, Kebersamaan serta Kedamaian antar sesama masyarakat
3. Peningkatan Keterampilan dan Kreatifitas menyeluruh guna mengisi pembangunan dalam wujud kesejahteraan

#### **4.7 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau**

UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah sebagai suatu lembaga resmi pemerintah kabupaten Bengkalis di tingkat kecamatan yang menangani peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dibentuk oleh pemerintah, dengan tugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka status kewarganegaraan seseorang menjadi tegas dan jelas. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah :

- a. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- b. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. Pembuatan Surat Keterangan Pindah
- d. Akta Kelahiran
- e. Surat keterangan kematian
- f. Surat Keterangan Perceraian
- g. Surat keterangan perkawinan
- h. Surat pengakuan anak

Sebagai hasil absorpsi dari masa pemerintahan kolonial Belanda, pada awalnya pelaksanaan catatan sipil oleh pemerintah Indonesia bersifat pluralis. Artinya catatan sipil dilaksanakan dengan penggolongan-penggolongan warga Negara Indonesia berdasarkan pasal 131 dan 163 Indische satatregeling dengan ketentuan:

- a. Untuk orang Eropa digunakan Reglamente pencatatan sipil Eropa Staatblad 1849
- b. Untuk perkawinan campuran ditetapkan penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No.158
- c. Untuk Tionghoa digunakan Statblad 1917

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Untuk orang Indonesia digunakan Staatblad 1920, dan bagi orang Indonesia Kristiani, Jawa, Madura, Ambon, Staatblad digunakan 1933 KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 Desember 1966

Berdasarkan Instruksi Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966 yang mengatur bahwa warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Sejalan dengan perkembangan tugas Kantor Catatan Sipil, terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang kemudian dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975. Sementara itu, berkaitan dengan peraturan dan peningkatan Pembina penyelenggaraan catatan sipil lahirilah Kepres No.12/1983 dan Keputusan Mandagri No.54/1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten dan Kotamadya. Tugas lain yang dijalankan oleh Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan sebagai berikut:

- a. Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk.
- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk
- c. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d. Peraturan Daerah No.1/1998 tentang Penyelenggaraan Penduduk dalam Rangka Kotamadya dan kabupaten
- e. Keputusan kabupaten bengkalis No.474/1273/SK/1998 tentang peraturan



- f. Menyusul Undang-undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah .

#### 4.8 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertuisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## STRUKTUR ORGANISASI UPTD KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU

**PERATURAN BUPATI BENGKALIS**  
NOMOR : 26 Tahun 2008  
TANGGAL : 30 DESEMBER 2008

**KEPALA UPTD**  
Dra. IRDAWATI

**KEPALA SUBBAG TU**  
ROZENTIWAR,A.Md

**PETUGAS PELAKSANA URUSAN  
ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN**

1. SAID ACHMAD FAISAL, ST
2. RAILIAS
3. JUNARDI
4. WAWAN KURNIAWAN
5. RIFA NURDA
6. YULIA WATI
7. DODI HENDRA, S.Sos
8. RONALDI, A.Md

**PETUGAS PELAKSANA URUSAN  
PENCATATAN SIPIL**

1. DESRIYANTI
2. RIA MAIHILIA
3. TENNI HASLINDA
4. ADE IRMA SARI, S.KM
5. FIFI MILA SARI, A.Md
6. ANTONI
7. SUGIANTO

**PETUGAS PELAKSANA URUSAN  
DATA, EVALUASI DAN  
PENYULUHAN**

1. AROMI YOSDEL, S. Sos

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **4.9 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai keputusan Bupati Bengkalis No. 26 Tahun 2008, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki susunan Organisasi sebagai berikut. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau sesuai dengan surat Keputusan Bupati No. 26 Tahun 2008 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Terdiri atas :

### **1. Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

- a. Melakukan penghimpunan data-data di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kecamatan Mandau
- b. Melaksanakan program kerja teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Melakukan koordinasi terhadap instansi terkait dalam pelaksanaan program Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Melaksanakan koordinasi terhadap personil unit pelayanan teknis Dinas
- e. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian terhadap personil unit pelaksana teknis Dinas
- f. Melaksanakan pembinaan pelaksana kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM)
- g. Melaksanakan pemeliharaan terhadap aset pemerintah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

**Kepala Sub Bagian Tata Usaha**

- a. Melakukan pengelolaan surat menyurat dan kearsipan
- b. Melakukan pengelolaan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan administrasi kepegawaian UPTD
- d. Melaksanakan Inventaris dan Pemeliharaan kekayaan Daerah
- e. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan

**3. Urusan Tata Usaha**

- a. Melaksanakan upaya penyusunan data, evaluasi dan Kependudukan
- b. Membantu pelaksana pengumpulan dan pendataan
- c. Melaksanakan pelayanan surat masuk dan surat keluar
- d. Melaksanakan pengarsipan surat masuk dan surat keluar

**Urusan Kependudukan**

- a. Melaksanakan perbaikan dan Kependudukan
- b. Menyiapkan laporan Kependudukan setiap bulannya
- c. Menyelesaikan tugas-tugas Kependudukan dalam pemutasian
- d. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pendaftaran KK dan KTP
- e. Melaksanakan pengentrian dan pendaftaran KK dan KTP
- f. Melaksanakan proses Pembuatan perekaman e-KTP

**Urusan Pencatatan Sipil**

- a. Membantu pelaksanaan proses pembuatan Akta Kelahiran

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Melaksanakan pengarsipan akta kelahiran
- c. Menyelesaikan laporan pencatatan Sipil setiap minggunya
- d. Membantu pelaksanaan pendaftaran, pencatatan dan pemutasian
- e. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- f. Menyelesaikan berkas Akta kelahiran dan Akta perkawinan
- g. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pengambilan KK dan KTP

#### **4.10 Visi dan Misi UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

##### **4.10.1 Visi**

Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan yang berkualitas, menuju tertib administrasi kependudukan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

##### **4.10.2 Misi**

- 1. Menumbuhkan Kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan
- 2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, pengelola dan pelayanan dokumen kependudukan
- 3. Meningkatkan koordinasi antar instansi dalam rangka penegakan hukum administrasi kependudukan
- 4. Melaksanakan pembangunan Data Base kependudukan yang Valid, akurat dan Up to Date
- 5. Menciptakan Pelayanan Prima terhadap Masyarakat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan Khususnya pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran yang ada di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis secara umum telah berjalan dengan cukup baik dengan berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki. Seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai dan sumber daya manusia yang kurang maksimal, seharusnya dilengkapi pedoman atau pengisian formulir agar mempermudah masyarakat menginput data. Waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai UPT Disdukcapil Mandau Bengkalis masih belum maksimal, waktu yang dipublikasikan di prosedur tidak sesuai dengan kenyataan.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
2. Bagi pihak UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis perlu mengadakan pendidikan atau pelatihan bagi aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya.



3. Untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan khususnya pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran, maka pihak UPT Disdukcapil haruslah mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat kepada masyarakat.
4. Peran serta masyarakat perlu terus ditingkatkan melalui upaya prossmotif atau sosialisasi pentingnya kepemilikan KTP, KK dan Akta Kelahiran.
5. Kualitas sumber daya manusia memang yang paling mendasar selain sarana dan prasarana yang perlu terus ditingkatkan baik kualitas dan kuantitas sesuai dengan kebutuhan daerah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Quran

Surah Az-Zariyat ayat 56, Surah Annisa ayat 59

### Buku

Abdurrahmat Fathoni. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Citra

Al Kadafi Muammar dan Rusdi. (2018). *Administrasi Kepegawaian Aparatur Sipil Negara*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi

Bappenas. (2008). *Pelayanan Publik dalam Persepsi Masyarakat*. Jakarta: Bappenas

Doali, Jooce F. *Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tona I Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe*. Fisip, Universitas Sam Ratulangi.

Fattah Hussein. 2017. *Kepuasan Kerja Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara

Horton Paul B. (2016). *Sosiologi Masyarakat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Linton Ralp (2016). *Sosiologi Masyarakat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Muslim dan Larbiel Hadi. (2018). *Pelayanan Publik*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi

Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rackhmat, Jalaludin. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sholih. 2006. *Pemodelan Sistem Informasi Berorientasi Objek dengan UML*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Slamet. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Graha Ilmu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Soekanto Soerjono (2013). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

#### Jurnal

Koko Mulyanto, Abdul Kadir dan Isnaini. 2017. *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi*. Administrasi Publik.Vol 07. No 01. hal : 33-48

Irma Suryani dan Jamaluddin. 2016. *Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa*. Office.Vol 02. No 02. hal : 134-142

Ahmad Kevin Maulana dan Endang Larasati. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Klari Kabupaten Karawang*. Administrasi Publik. Vol 01. No 05. hal : 962-971

Chindra Saputra dan Effiyaldi (2017) *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Desa Kota Karang*. Manajemen Sistem Informasi. Vol 02. No 03. hal : 592-608

Fahmi Fahrullah, Erwin Resmawan dan Iman Surya. 2018 *Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak dalam Kecamatan Loa Janan Ilir*. Ilmu Pemerintahan. Vol 06. No 03. hal : 1265-1278

#### Peraturan Perundang-Undangan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik



### Internet

Ismail. Pelayanan Administrasi Kependudukan. <http://www.goriau.com/baca/semua-pelayanan-administrasikependudukan-di-bengkalis-gratis-rinaldi-jika-ada-yang-minta-bayar-laporkan.html> diakses 6 Mei 2016 Pukul 11:38 Wib

Rahman. Keping KK. [https://www.lapor.go.id/instansi/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil kabupaten-bengkalis](https://www.lapor.go.id/instansi/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-bengkalis) di akses 1 November 2018 05:43 Wib

M. Iqbal. Calo E-Ktp. <https://www.goriau.com/berita/baca/tidak-gunakan-jasa-calo-ektp-warga-mandau-bisa-langsung-dicetak.html> diakses 01 Maret 2019 22:04 Wib

Badan Pusat Statistik. Data Sensus. <https://bengkaliskab.bps.go.id/news.html> diakses 26 September 2019 Pukul 16.00 Wib

M. Iqbal. E- Ktp [http://rri.co.id/bengakalis/post/berita/662099/daerah/disdukcapil-bengkalis cetak 37418-keping-ektp-kurun waktu 3 bulan.html](http://rri.co.id/bengakalis/post/berita/662099/daerah/disdukcapil-bengkalis-cetak-37418-keping-ektp-kurun-waktu-3-bulan.html) di akses 23 Oktober 09.50 Wib

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



## Daftar Pertanyaan Wawancara

### A. Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

1. Bagaimana Persyaratan pelayanan bidang administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
3. Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
4. Bagaimana sikap dalam menyikapi sarana atau masukan dari masyarakat?
5. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
6. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis?
7. Bagaimana keamanan dan kenyamanan lingkungan di sekitar di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
8. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





B. Petugas pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
2. Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
3. Bagaimana sikap bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
4. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
5. Bagaimana tindakan bapak/ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

1. Apakah di sediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan?
2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan?
3. Bagaimana pelayanan yang bapak/ibu terima sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?
4. Apa saja hambatan yang bapak/ibu/sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
5. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pembuatan administrasi kependudukan khususnya pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran?
6. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
7. Bagaimana saran/kritik bapak/ibu pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
8. Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/sdri mengenai evaluasi kinerja pelaksana (Umpan balik dari pengguna layanan) pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?

## Transkrip Wawancara

### Informan Kunci I

Informan Penelitian : Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ( Ibu Dra. IRDAWATI)

Tempat : Ruang Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Q1	Bagaimana Persyaratan pelayanan bidang administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>1</sup>	“ terkait dengan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asalkan masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan persyaratan sehingga masih banyak masyarakat yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali, itulah yang sebetulnya hal yang membuat proses terhambat dan terskesan lambat.”
Q2	Berapa jumlah pegawai yang bekerja di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>1</sup>	“ Jumlah Pegawai yang bekerja di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ada 29 orang terdiri 8 PNS, 21 TKS”.
Q3	Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>1</sup>	“ Sarana dan Prasarana belum mendukung untuk sarana pelayanan seperti fasilitas di ruang tunggu pelayanan yang masih kekurangan kursi serta jaringan yang sering mengalami gangguan, serta jumlah pegawai yang belum ideal”.
Q4	Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H	I <sup>1</sup>	“ sikap terhadap saran dan masukan kami terima dengan senang hati selagi masukan atau saran tersebut sesuai dengan aturan yang ada dan peraturan yang berlaku
Q5		Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>1</sup>		“ hambatan yang dialami yaitu kurang Sumber Daya Aparatur/ Pegawai, kurangnya kesadaran masyarakat dan kurangnya Sarana dan Prasarana.
Q6		Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis?
I <sup>1</sup>		“jadi gini untuk masalah kesesuaian informasi yang sesuai sudah kami berikan sebenarnya kami pun selalu mengusahakan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan adapun komplek dan kesalahan – kesalahan yang terdapat dalam bentuk penulisan dan tidak kesesuaian waktu yang kami informasikan itu karena kekurangan sumber daya pelaksana pelayanan untuk itu sering terjadi keterlambatan waktu yang masih sering terjadi kesalahan.”
Q7		Bagaimana keamanan dan kenyamanan lingkungan di sekitar di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>1</sup>		“keamanan dan kenyamanan lingkungan kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sampai saat ini walaupun situasinya sangat terbatas tetapi sudah cukup memberikan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.”
Q8		Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
I <sup>1</sup>		Biaya pengurusan Administrasi Kependudukan disini Gratis. Mereka yang belum memiliki administrasi kependudukan ini bisa langsung datang ke kantor UPT Disdukcapil Mandau, untuk mencetak administrasi kependudukan tanpa perantara calo. “ ini suatu kemudahan untuk masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Senin, 17 Februari 2020

## Transkrip Wawancara

### Informan Kunci II

Informan Penelitian : Petugas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ( Bapak Elbi Syukron  
S.Sos

Tempat : Ruang Subbagian Umum dan Kepegawaian

Q1	Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>2</sup>	“produk dari administrasi kependudukan sendiri meliputi KK, KTP, Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Surat Keterangan Pindah, Surat Pengakuan Anak.”
Q2	Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>2</sup>	“kalau untuk sarana dan prasarana anda juga dapat melihat sendiri disini, menurut saya sarana dan prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangnya sangat terbatas.
Q3	Bagaimana sikap bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
I <sup>2</sup>	“petugas selalu tersenyum, sapa dan sikap ramah kepada masyarakat.”
Q4	Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>2</sup>	“ketika masyarakat saat melaksanakan pelayanan persyaratan yang dibawa belum lengkap sehingga dengan berat hati petugas belum dapat menyelesaikan sebelum persyaratannya lengkap. Kendala berikutnya belum dioptimalkannya jaringan karena sering kali terjadi gangguan.”
Q5	Bagaimana tindakan bapak/ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
I <sup>2</sup>	“membantu dan menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham.”

Hari dan Tanggal : Selasa, 11 Februari 2020



## Transkrip Wawancara

### Informan Kunci III

Informan Penelitian : Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ( Bapak Misrianto)

Tempat : Lingkungan sekitar Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Q1	Apakah di sediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan?
I <sup>3</sup>	“ada”
Q2	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan?
I <sup>3</sup>	“Prosedurnya mudah, jelas dan mudah dimengerti”.
Q3	Bagaimana pelayanan yang bapak/ibu terima sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?
I <sup>3</sup>	“ Sudah., tapi kami cukup bingung.”
Q4	Apa saja hambatan yang bapak/ibu/sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
I <sup>3</sup>	“Kekurangan pegawai, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana.”
Q5	Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pembuatan administrasi kependudukan khususnya pembuatan KTP, KK, dan Akta Klehairan?
I <sup>3</sup>	“Mengaku sangat kesal dengan betele-telenya pengurusan KK di Dinas tersebut padahal sangat diperlukan untuk mengurus pengobatan anaknya di RSUD Duri. “Anak saya berumur 1 tahun dirawat di RSUD Duri karena Step. Karena anak saya belum masuk dalam KK makanya diurus untuk persyaratan Jamkesda,” memang pegawai Disdukcapil Kecamatan Mandau ada menjelaskan bahwa tenaga kerja sangat minim, jaringan juga sedang mengalami gangguan dan blanko KK saat ini tengah kosong.”Mereka minta

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## FOTO DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan Bapak Elbi Syukron S.Sos



Wawancara dengan Masyarakat Ibu Sri Dwi Putri

- Hak Cipta dimiliki oleh UIN Suska Riau**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Masyarakat Ibu Ayu



Wawancara dengan Masyarakat Ibu Ertika



## 1. Dilarang

- a. Pengumpulan nanya untuk kepentingan penaraikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Masyarakat Ibu Susi



Wawancara dengan Masyarakat Bapak Rudi



Kondisi Antrian Masyarakat di Bagian Pelayanan



Kondisi Masyarakat di bagian Luar



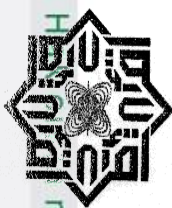


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







UIN SUSKA RIAU

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/115/2020 Pekanbaru, 8 Januari 2020 M  
Sifat : Biasa 12 Jumadil Awwal 1441 H  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Fitria R. A. Nst, S.IP, M.Si  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Disa Mulia Oktari  
NIM : 11675202677  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/8093/2019  
Sifat : Biasa  
Campiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 27 Desember 2019 M  
30 Rabiul Akhir 1441 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Disa Mulia Oktari  
NIM. : 11675202677  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan  
dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis " Untuk itu kami  
mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada  
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Mukl. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512198903 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
**UPT KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 KECAMATAN MANDAU

JL. Jend. Sudirman No. 56

DURI

Kode Pos 28784

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 470/DKPS-SET/2020/950

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- a) Nama : Dra. Irdawati  
 b) Jabatan : Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

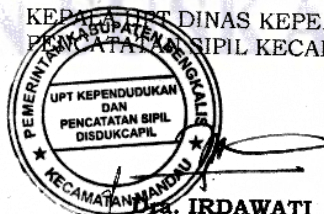
Dengan ini menyatakan bahwa :

- a) Nama : **DISA MULIA OKTARI**  
 b) NIM : 11675202677  
 c) Program Studi : Administrasi Negara  
 d) Universitas : UIN Suska Riau
- Maksud : benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dan pengumpulan data di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan judul Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Duri, 30 Januari 2020

KEPALA UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU

**Dra. IRDAWATI**

Penata Tingkat I

NIP.196506171994012001





## BIOGRAFI PENULIS

Nama lengkap **Disa Mulia Oktari** dilahirkan di kota Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada Tanggal 24 Oktober 1997, anak ketujuh dari tujuh bersaudara pasangan dari ayahanda Djanadar dan Ibunda Misrawati. Penulis mengawali pendidikan dimulai pada tahun 2004 masuk di SDN 011 Duri Timur dan menamatkan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2010. tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 03 Mandau dan menamatkan pendidikan pada tahun 2013.

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 02 Mandau dan menamatkan pendidikan. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (SI) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tepatnya pada jurusan Administrasi Negara. Pada tanggal 17 Desember 2019 penulis mengikuti ujian Seminar Proposal di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan “LULUS” dan pada tanggal 23 April 2020 penulis mengikuti ujian *Oral Comprehensive* di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan “LULUS” dan layak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.